Titre professionnel conseiller relation client à distance

TP CRC

Certifiante | Contrat appr. | Contrat pro.

Réf. : 25179611F — Mise à jour : 8 octobre 2026

Organisme responsable : **KEY FORM & SOLUTIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

Assurer des services, du conseil et de la gestion en relation client à distance

- Gérer des dossiers en relation client "multicanal" en adoptant une posture de service
- Informer et conseiller lors d'une relation client à distance
- Gérer une action d'assistance, de service technique, de dépannage (service après-vente)
- Réaliser des actions de fidélisation

Réaliser des actions commerciales en relation client à distance

- Réaliser des actions de prospection, de détection de projets et de prise de rendez-vous
- Vendre des produits et des services
- Effectuer des prises de commande et réaliser des ventes additionnelles
- Réaliser le recouvrement de créances

Modules transversaux

- Bureautique et outils collaboratifs
- Posture professionnelle
- Ligne efficacité professionnelle
- Accompagnement et préparation à la certification

Programme

Certificat de compétences professionnelles (CCP) - 1. Assurer des prestations de service personnalisées en relation client à distance

Certificat de compétences professionnelles (CCP) - 2. Développer la relation commerciale à distance et contribuer à sa pérennité

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Niveau CAP, BEP	**Niveau Bac général, pro ou techno, BP**

Liste des certifications

Titre professionnel conseiller relation client à distance

Code RNCP : 42431

Métiers associés

D1408 — Téléconseil et télévente

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2090114S	Présentiel	Rennes	01/09/2027	01/09/2028

Source : GREF Bretagne #25179611F